مجلة أبحاث
ISSN: 0834-2170
EISSN2661-734X
المجلد 8 / العـــــــدد: 1 (2023)، ص 643– 660

الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية–دراسة حالة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة

E-Administration in Algerian Public Administrations - Case Study of the Directorate of Trade and Export Promotion of Khenchela Province

بشير بركان *، جامعة محمد خيضر بسكرة bachir.berkane@univ-biskra.dz ،

تاريخ الاستلام: 01 /2022/09 تاريخ القبول: 03 /2023/05 تاريخ النشر: 10 /2023/06

ملخص:

إن العمل الإداري العمومي كثيرا ما وضع محل الانتقاد، لعدم كفاءته أو ارتباطه باللامبالاة و تعسير الإجراءات وغيرها من الانتقادات لذلك جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة إن كانت الإدارات العمومية استفادت من الإدارة الإلكترونية، في عصرنة عملها وتحديث خدماتها مع دراسة حالة تخص مديرية التجارة لولاية خنشلة ، كعينة من الإدارات العمومية الجزائرية، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع توظيف المقابلة التي تمت مع إطارين بالمديرية كرئيسي مكتب وايضا ملاحظات الباحث كموظف بذات الإدارة، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة رئيسية وهي أن أسلوب الإدارة الإلكترونية غير مفعل في الجزائر بطريقة مثالية رغم الانجازات المحققة على الميدان والاعتماد على قواعد البيانات، والأنترنت، والبريد الإلكتروني، والبوابات الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية، لكن تبقى النقطة السوداء هـــي الإدارة الورقيـــة، فاستخدام الورق يضيع كل الجهود ويفسد الواجهة الإلكترونية للإدارة العمومية، كما أن ثقافة ووسائل الدفع الإلكتروني غير متجـــذرة في المجتمع الجزائري الذي تعتبر الإدارة جزء منه، لتخلص الدراسة إلى جملة من التوصيات التي تحسن استخدام الإدارة الإلكترونية بمديرية التجارة لولاية خنشلة، أهمها الاعتماد على الوثائق الإلكترونية والتراسل الإلكتروني بدل العمل الورقي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة العمومية، الإدارة الإلكترونية، الإدارة الورقية، البوابات الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية.

تصنيف JEL : XN1 ،XN2.

Abstract:

The public administrative work has often been criticized, for its incompetence or its association with indifference, difficulty in procedures and other criticisms, so this study came with the aim of finding out whether public administrations benefited from electronic administration, in modernizing their work and modernizing their services with a case study of the Directorate of Commerce of the Province of Khenchela, as a sample of Algerian public administrations, and this study used the descriptive analytical approach with the employment of the interview that took place with two frameworks in the Directorate as heads of office and also the observations of the researcher as an employee of the same department, The study reached the main conclusion, which is that the method of electronic management is not activated in Algeria in an ideal way despite the achievements made on the ground and the reliance on databases, the Internet, e-mail, portals and electronic services, but the black point remains paper management.
Keywords: Public Administration; E-Administration; Paper Administration; , portals; E-Services.

Jel Classification Codes: XN1, XN2.

* المؤلف المرسل بشير بركان

. مقدمة:

تهدف الإدارات العمومية في الجزائر إلى تقديم الخدمات حسب تخصصها فمنها من يقدم السكن ومنها من يقدم المساعدات الاجتماعية ومنها من يسهل وينظم نشاطات معينة كالسياحة والتجارة والبيئة... إلخ، وتقديم هذه الخدمات ليس بالأمر السهل، ولا تسيير هذه الإدارات كذلك كونها تعمل في بلد يقارب تعداد سكانه 49 مليون نسمة وتبلغ مساحته 2.381.741كلم^2، لذلك حاولت الجزائر الاستفادة من شبكة الأنترنت لربط مؤسسات الدولة ببعضها، ونظرا لتقدم الإدارة التي مرت بمدارس عديدة آخرها الإدارة الإلكترونية التي تعتبر أحدث مدخل للإدارة سارعت الجزائر لتبني الإدارة الإلكترونية، لذلك تناقش هذه الدراسة إشكالية رئيسية وهي:

ما هو وضع الإدارة الإلكترونية في مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية تفترض الدراسة أن مديرية التجارة تستخدم الإدارة الإلكترونية بشكل جيد

تهدف هذه الدراسة إلى إثراء الساحة العلمية بموضوع عصري يمثل أحد المواضيع التي أجهدت الباحثين، وأيضا المسؤولين حيث

تحتاج الجزائر إلى تفعيل حقيقي للإدارة الإلكترونية، كتوجه استراتيجي وقناعة سياسية وإدارية لتسيير مصالح البلاد، ولا يمكن ذلك دون تحديد المفهوم الصحيح للإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة وكذلك تحديد المفهوم الصحيح للمصطلحات المرتبطة بها كالرقمية والتحول الرقمي والتحول الإلكتروني وغيرها من المصطلحات الحديثة التي تعتبر نتيجة تبعية لتقدم وسائل الاتصال واستخدام التكنولوجيا الحديثة وايضا تقدم علم المعلوماتية والبرامج المذهلة، فكل ساعة من الزمن تبرز آلاف التطبيقات وهذا تحدي واضح أمام الإدارة الإلكترونية، كما تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح الحلول المناسبة لمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة، وغيرها من الإدارات العمومية فنتائج الدراسة التطبيقية قابلة للتعميم على أغلب الإدارات العمومية وخاصة المديريات الولائية للتجارة وترقية الصادرات ومفتشياتها عبر الجزائر.

تكتسي هذه الدراسة أهمية كبيرة خاصة أمام الرهان الكبير أمام الدولة لاستخدام الإدارة الإلكترونية، بصفة أعمق وخاصة في المؤسسة محل الدراسة وهي (مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة)، التي يتشابه واقعها مع واقع كل المديريات التنفيذية والمفتشيات الإقليمية، وبالتالي فإن كل من النتائج والتوصيات التي تقدم قابلة للتعميم على كل الإدارات العمومية الجزائرية، وحسب علم الباحث فإن عدد الدراسات التي تمت على الإدارة محل دراسة الحالة قليلة ومعدودة، كما أن الموضوع حديث نسبيا وغير متهالك رغم الحجم الكبير من الدراسات التي قام بها الباحثون سواء في الجامعات الجزائرية أو الجامعات العربية والأجنبية نظرا لكون الرقمية متغير متحرك وليس جامد، فيوميا تولد المزيد من البرمجيات في ضوء الحديث عن التوجه للذكاء الاصطناعي.

تستعين هذه الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري مستفيدة من دراسات الباحثين المنشورة في المجلات العلمية والكتب المنشورة، للتعريف بأدبيات الموضوع، كما تستعين بملاحظات الباحث الذي يعمل بمؤسسة الدراسة منذ 02مارس2014 وهذا ما يمكنه من تقصي الإدارة الإلكترونية بمديرية التجارة لولاية خنشلة، بأمانة وموضوعية خدمة لأغراض البحث العلمي، ولمزيد من الصدقية استعان الباحث بمقابلة إطارين(رئيس مكتب التحقيقات المتخصصة و رئيس مكتب الممارسات التجارية).

وقسمت الدراسة إلى ثلاث مباحث وهي: الإدارة العمومية، الإدارة الإلكترونية، دراسة حالة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة، وأخيرا الخاتمة التي تختصر النتائج المتوصل إليها والتوصيات المناسبة التي يقدمها الباحث حول إشكالية الدراسة.

2. الإدارة العمومية:

تعرف الإدارة العمومية في العصر الحديث اهتماما واسعا نظرا لاضطلاعها بوظائف الدولة وبالتالي يجب الوقوف عندها لفهمها.

1.2 تعريف الإدارة العمومية:

هناك تعاريف كثيرة للإدارة العمومية سنقتصر على بعض منها فقط، حيث عرفها **Woodrow Wilson** بأنها" الهدف العملي الذي يتعلق بإنجاز المشروعات العامة بما يتفق مع رغبات الناس وحاجاتهم فعن طريق الإدارة العامة توفر الحكومات حاجات المجتمع الذي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها" (زرفة، 2020، صفحة 30) وعرفت بأنها" الإدارة الحكومية التي تستهدف تقديم خدمة عامة للمجتمع والتي يتم تطبيقها في القطاع العام أي في المؤسسات الحكومية المختلفة ممثلة في: الوزارات والدوائر والمجالس والهيئات الحكومية" (درة، 2009، صفحة 64) كما عرفها جيلين Gilinierبأنها"تنفيذ السياسات العامة للدولة عن طريق الإدارة العمومية" (فرطاس، 2016، صفحة 307) ومن خلال هذه التعاريف ندرك بأن الإدارة العمومية هي التي تصدر عن القطاع العام الإداري والموظفين به وعادة تعكس سياسات الدولة العامة، وأهدافها أما وظائف الإدارة فهي نفسها في القطاع الخاص وهي: التخطيط، التوجيه، التنظيم، الرقابة.

كما يعرفها leonard D.White بأنها" تتضمن جميع العمليات التي تهدف إلى تحقيق وتنفيذ السياسة العامة للحكومة" (بطيخ، 2014، صفحة12) ويرى Dwight Waldo بأنها "تنظيم القوى البشرية والمادية لتحقيق الأهداف الحكومية"(بطيخ، 2014، صفحة12) بينما يعرفها الفقيه الفرنسي Drago بأنها"مجموع الوسائل البشرية والمالية التي تهدف تحت سلطة الحكومة–إلى تنفيذ القوانين وملاءمتها مع المصالح الخاصة".(بطيخ، 2014، صفحة12)

وتطرح الإدارة العمومية إختلاف شكلي بين من يستعمل مصطلح "الإدارة العامة" (بطيخ، 2014، صفحة12) وبين من يستعمل "الإدارة العمومية " ويرى الباحث أن ذلك يتعلق بالترجمة فقط فالمراجع الفرنسية والإنجليزية تشير إلى العمومي **public** لكن المؤلفين والمترجمين وحتى الباحثين الذين يستعملون اللغة العربية اعتادوا على استعمال العام للإشارة إلى الإدارات الحكومية أو المؤسسات العمومية أو ميزانية الدولة وسياساتها...وعليه فهي تستعمل كلمة خاصة للأفراد الخواص و كلمة عامة أو عام للدلالة على الملكية المشتركة للمواطنين كالحدائق العامة مثلا فملكيتها مشتركة حتى وإن كان دخولها مقابل رسوم معينة.

2.2 عيوب الإدارة العمومية:

إن عيوب الإدارة العمومية ليست خافية على من بحث حول هذا الموضوع، أو تعامل معها بل إن الحكومة نفسها اعترفت بهذه العيوب، لذلك تتجدد الدعوة دائما لعصرنة وإصلاحها ، وتتلخص أهم العيوب في: (نصرالدين، 2022، الصفحات306–307)

- المركزية الكبيرة وضعف المبادرة;
- الجمود وعدم التحديث وانتظار القرارات الفوقية;
- عدم مبالاة الموظفين العمومين واهمالهم لواجباتهم ما عدى قلة متميزة تحب العمل;
- ضعف الأجور وقلة التحفيزات;
- شبهات الفساد مثل الرشوة ونهب المال العام والمحسوبية;
- عدم التجانس بين الإدارات في القرارات فكل إدارة مستقلة بذاتها وهو ما يعطل أغلب المشاريع;

- تداخل المسؤوليات والصراع بين الأجهزة حول أحقية اتخاذ القرار;
- سيادة الروتين الممل;
- قلة الاعتماد على الأنترنت في تقديم الخدمات والاعتماد على التواصل المباشر بين أطراف الإدارة;
- قلة استخدام نظم المعلومات الإدارية;
- وجود عدد كبير جدا من الإدارات الحكومية دون نجاعة;
- تعقيد الإجراءات الإدارية للاستفادة من الخدمات;
- عدم تحمل المسؤولية والخوف من اتخاذ القرار الإداري.

3.2 عصرنة الإدارة العمومية:

جاء في خطاب رئيس الحكومة الجزائرية في الندوة المنعقدة بالمدرسة العليا للإدارة ما يلي: "إنها إدارة في حالة مرض واضطراب شديدين، وإذا أردنا الاحتفاظ بالدولة فعلينا أن نزودها بإدارة قوية قادرة على العمل، قائمة على الاحترافية تحركها دوافع المصلحة الاجتماعية والاقتصادية تتصف بالاستقرار والرزانة والاستقلالية، وأن تتخذ الإدارة مع هذا موقفا "حياديا "في مختلف الأماكن تجاه التغيرات التي عرفتها الجزائر في ظل دستور 23فيفري1989 أين أصبح للجمعيات والنقابات الحق في المشاركة في اعداد تحاليل ودراسات تعرض على الحكومة "كقوة اقتراح" لتجسيدها عمليا" (مقدم، 1992، صفحة 05) وإذا كان هذا خطاب رئيس الحكومة فإنه يعكس إرادة سياسية لإصلاح الإدارة العمومية وقد عقدت أيام دراسية حول هذا الموضوع بالمدرسة العليا للإدارة أيام: 2-3-4ماي1992 لقد وصلت الجزائر إلى قناعة سياسية بإصلاح الإدارة العمومية حيث لا يختلف عاقلان بأن الاصلاح مطلب ملح أمام حتميات متعددة منها السياسي، ومنها الاقتصادي، ومنها الاجتماعي والثقافي وحتى الإداري، فالإدارة العمومية هي أصلا محل انتقاد نظرا لفشلها مقارنة بالإدارة الخاصة التي تهدف إلى الربحية وتستند إلى ضوابط عقلانية أكثر منها اجتماعية، فالجزائر التي كانت تنتهج الاشتراكية كمنهج اقتصادي والحزب الواحد كنظام سياسي، فتحت المجال نحو الليبرالية والخصخصة والانفتاح على الأحزاب والجمعيات والنقابات واشراكها في الحكم، عملا بسياسة الحكم الراشد وحوكمة المؤسسات، وكلها مصطلحات تعني زيادة الشفافية ومشاركة المجتمع المدني وممثليه في الحكم ولا يخفى كذلك أن المجتمع الجزائري تغير سواء من ناحية العدد أو حتى العادات والتقاليد، وهو ما يفرض تغير الإدارة أيضا أما من الناحية الثقافية فعدد المتعلمين في تزايد مستمر سواء من الجامعات أو مراكز التكوين أو المدارس والمعاهد الحكومية والخاصة، وسط استخدام الأنترنت والهواتف الذكية بقوة بعد أن كانت سابقا حكرا على الأشخاص ذوي المرتبة الاجتماعية والاقتصادية المرموقة فقط، ومن الناحية الاقتصادية ايضا فإن العالم يتجه نحو عولمة اقتصادية تلغي الحواجز أمام انتقال السلع والخدمات وتحويل الأموال والبيانات وتنقل الأشخاص-وفقا لمقولة أدم سميث الشهيرة "دعه يعمل اتركه يمر"- فالأنترنت فتحت المجال للعمل الإلكتروني والتجارة الإلكترونية وحتى التعلم الإلكتروني الذي يتجاوز الحدود وفي ظل هذا الواقع لا يمكن انتظار أيام أو شهور لصدور وثيقة أو رخصة يمكن الحصول عليها في دقائق معدودة إلكترونيا.

إن هذه التغيرات الجيو ثقافية والسوسيو اقتصادية تفرض على الإدارة العمومية التغير كذلك فالأدبيات الإدارية ايضا دعت إلى تحديث الإدارة العمومية وفقا لمقاربات كثيرة من أهمها: الإدارة الإلكترونية، التسيير العمومي الحديث، إدارة التغيير، إدارة المعرفة، إدارة الكفاءات، الحوكمة، التنمية المستدامة، وكلها مقاربات تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الفكر الإداري العمومي.

وعليه استحدثت السلطات العمومية العليا أجهزة وآليات للإصلاح منها: (بوفاتح، 2018، الصفحات 138-139)

- استحداث الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية والتي تم إنشاؤها بموجب المرسوم رقم 03-192 المؤرخ في 28 افريل سنة 2003.
- إدراج الإصلاح الإداري في برنامج الحكومة لسنة2000.
- استحداث المديرية العامة للإصلاح الإداري وهي هيئة خاضعة لرئيس الحكومة انشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم03-192 المؤرخ في 28 افريل سنة2003.
- استحداث الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته وهي سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي توضع تحت تصرف رئيس الجمهورية، وتم إنشاؤها بموجب المرسوم 06-413 الصادر بتاريخ 22 نوفمبر2006.

مما سبق نستنتج أن الدعوة لإصلاح الإدارة العمومية دعوة قديمة جديدة، وهي محاولة لتعزيز دور الإدارة في تنفيذ السياسات العامة بما يخدم مصالح الدولة والشعب، وبما سيمح للإدارة بأداء دورها الحساس أمام تزايد دور الدولة وانتقالها من الدولة الحارسة إلى الدولة المتدخلة، كما أن صورة الدولة تعكسها الإدارة العمومية لذلك يجب النأي بها عن الفساد الإداري والمالي مهما تعددت أشكاله وأنواعه، كما يجب استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تحسن شفافية ومصداقية الإدارة العمومية، واستحداث هذه الأجهزة والآليات مهم للإصلاح الإداري شريطة توفير المناخ الملائم للإصلاح وقيادته على جميع المستويات المركزي منها والمحلي ضمن ما يعرف بإدارة التغيير التي تهدف إلى بناء ثقافة تنظيمية جديدة، علما أن هذا التغيير ليس سهلا وعادة ما يواجه مقاومة للبقاء على الحالة الأصلية المعتادة.

يقترح الباحث جملة من التوصيات التي تدعم الاصلاح الإداري وعصرنة الإدارة العمومية وهي: (بناءا على معارف الباحث كونه متخصص في التسيير العمومي، وأيضا معرفته بالإدارة العامة كمواطن وموظف بعدد من الإدارات والمؤسسات العمومية منذ سنة2007)

- ✓ اعادة الاعتبار للوظيفة العمومية بداية من مسابقات التوظيف إلى تسيير مسار الموظف العمومي عبر تحسين شروط شغل الوظيفة العمومية، كإتقان استخدام الكمبيوتر واتقان اللغات الأجنبية.
- ✓ تحسين أجور الموظفين العموميين بمراجعة سلم الأجور وتثمين الشهادات العليا.
- ✓ عمل رزنامة محددة لرقمنة جميع الإدارات العمومية
- ✓ تحسين الإطار التشريعي لاستخدام الإدارة الإلكترونية
- ✓ تفعيل اللجان القطاعية لحل الخلافات وتحسين التنسيق والتعاون بين مختلف الإدارات مثل الأشغال العمومية-الغابات-الري-البلدية-الولاية-اتصالات الجزائر، مديرية الطاقة والمناجم...إلخ.
- ✓ التكوين المستمر للإداريين وخاصة مهندسي المعلوماتية حول البرامج الحديثة.
- ✓ تعميم الدفع الإلكتروني وتوفير أجهزته في الإدارات العمومية
- ✓ تخفيف التركيز الإداري وتفويض الصلاحيات.
- ✓ التفكير الجدي في العمل والتوظيف الإلكتروني.
- ✓ تقليل استخدام الورق لأقصى درجة.
- ✓ تحسين سرعة تدفق الأنترنت.
- ✓ تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تعتبر من الحلول المثالية لمنع الفساد (رشوة، محاباة، تسيب).
- ✓

3. الإدارة الإلكترونية

تختلف الإدارة الإلكترونية عن الإدارة الورقية جوهريا، لذلك يجب التفريق بينهما.

1.3 تعريف الإدارة الإلكترونية:

يوجد تعاريف كثيرة يمكن استعراض بعضها:" هي تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة تلبي متطلبات جامدة وتعتمد أساسا على عمال المعرفة" (وائل، 2016، صفحة 257) ، "الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية باعتماد كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا" (خالد، 2008، صفحة 34) ،"هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت أو الأنترانت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات" (كافي، 2012، صفحة 61) أوهي "الإدارة الإلكترونية **e–management** هي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت، والمال والجهد بمعنى آخر هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت أو الأنترانت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهدوالطاقات" (عليان، 2018،صفحة 30) وأيضا هي"تحويل العمليات الإلكترونية باستخدام التطورات التقنية أوالعمل الإلكتروني أوالإدارةالغير ورقية مع الاعتراف بأنالانتقال إلى الحكومة الإلكترونية ليس مجرد تحول تقني وتكنولوجي ولكنه انتقال مستمر يتطلب تغييرا في وجهات النظر الوظيفية وهياكل الإدارة التنظيمية ومستوياتها الأفقية والرأسية من الترابط والانتقال إلى اقتصاد المعرفة والمعلومات وهي تغييرات واسعة في الجوانب التنظيمية والإدارية للمنظمات بمزيد من المرونة، وأيضا نقل وتبادل المعلومات عن طريق الربط بشبكة المعلومات" ,**sabrina**) (**2021,page593** ومن هذه التعريف يمكن للباحث استخلاص تعريف إجرائي للإدارة الإلكترونية بأنها مدخل معاصر للإدارة يقوم بإحلال الوسائل الإلكترونية والبرامج الحديثة محل الوسائل التقليدية كالقلم والورق، وتتمثل هذه الوسائل في التطبيقات الإلكترونية والبوابات الرقمية وقواعد البيانات وأنظمة المعلومات وقد تصل حد استخدام المكتب الإلكتروني والاستغناء نهائيا عن الورق–صفر ورقة– وهذا كله لتخفيض التكاليف وزيادة الأداء وتحسين جودة الخدمة.

2.3 مزايا الإدارة الإلكترونية :

تقدم الإدارة الإلكترونية الكثير من المزايا وتتمثل أساسا في:

- تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة كون آلاف العمليات تتم بصفة آلية وعلى مدار الساعة والأسبوع وبالتالي لا حاجة للمداومة الإدارية وزيادة عدد الموظفين;
- ترشيد استعمال الورق والحفاظ على البيئة من الورق التالف أو الوثائق المرمية والأرشيف المتهالك;
- القضاء على مظاهر الفساد كالمحسوبية والفساد;
- ترشيد العمل الحكومي وتعزيز الحوكمة;
- الشفافية وتوحيد الإجراءات;
- كسب المصداقية;
- السرعة والدقة وتقليل الأخطاء;

- تحسين جودة الخدمة العمومية;
- القضاء على هاجس الغش والتزوير إذ يصعب اختراق أنظمة المعلومات وقواعد البيانات وتزوير وتحريف البطاقات البيومترية وبطاقات الدفع الإلكتروني;
- التخلص من الأرشيف الورقي الذي يصعب جدا إدارته مقارنة بالأرشيف الإلكتروني الذي يسهل جدا البحث فيه بطريقة آلية
- كسب المصداقية لدى عملاء الإدارات العمومية –المواطنين ;
- السرعة والدقة وتقليل الأخطاء;
- تحسين جودة الخدمة العمومية;
- تعزيز وسائل اتخاذ القرار حيث يسمح تعميم الرقمنة والإدارة الإلكترونية على الحصول على بيانات ضخمة تعالج عبر أنظمة احصائية لتتحول إلى معلومات مهمة كعدد ذوي الاحتياجات الخاصة، والتوزيع الديمغرافي، ونسبة الحياة، وعدد الوفيات...إلخ وهذا ما يوفر على السلطات العمومية تكاليف الاحصاء العام للسكن أو القيام بصبر الآراء;
- تعتبر الإدارة الإلكترونية إدارة عالمية فمثلا من لا يملك جواز سفر بيومتري لا يسمح له بالسفر، وعليه فإن الاندماج في التحول الرقمي يتيح الاندماج في العولمة وعدم الانعزال عن المجتمع الدولي أمام امكانية العمل الإلكتروني والتجارة الإلكترونية وغيرها من التطبيقات التي اخترقت وتجاوزت الحدود;
- تسمح الإدارة الإلكترونية بمفهومها الواسع بالتحويل الإلكتروني للبيانات والمعلومات وبالتالي الاندماج في الاقتصاد الرقمي العالمي وحتى الوطني.

3.3عناصر الإدارة الإلكترونية:

يجب توفر عناصر محددة لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل هذه العناصر في: (الشيخ، 2019، الصفحات 113-114)

1. **التقنية الرقمية:** " ترتبط أنشطة الاعمال الالكترونية مع كافة أنماط التقنية الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، كذلك ربط بعض من أنشطة الاعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية، وأجهزة التلفاز التفاعلي، بالإضافة إلى خدمات الهاتف الجوال المتكاملة مع تقنية الأنترنت".
2. **العمليات الإلكترونية:** يجب تحويل النشاطات إلى عمليات إلكترونية، وتصمم هذه العمليات الرقمية الإلكترونية على أساس تدفق المعلومات وتقدم هذه العمليات باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات والانترنت.
3. **الاستراتيجية الإلكترونية:** يقصد بها التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال، بدراسة الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف أو ما يعرف بتحليل SWOT بعدها يتم اختيار القرار من بين البدائل الإلكترونية الملائمة، التي تحافظ على التنافسية العالية.
4. **التسويق الإلكتروني:** يعتمد على التوجه إلى الزبون وتحليل رغباته، والتفاعل معها والانتقال من التسويق الجماهيري إلى التسويق حسب حاجات الزبائن وايجاد أنظمة الشراء والبيع الإلكتروني.
5. **الهيكل الإلكتروني:** وهو هيكل افتراضي يشبه الهيكل التنظيمي في الإدارة التقليدية، ويقصد به بيئة الاتصالات الأفقية والعمودية مع وجود ثقافة تنظيمية للإبداع والابتكار.

6. **القيادة الإلكترونية:** هذا المصطلح الإداري الجديد برز إلى الواجهة بعد انتشار الرقمية، ويعني المبادرة واختراع البرامج الإلكترونية والتطبيقات الرقمية، وحل المشاكل التقنية والفنية التي تحدث خاصة على الأرضيات الرقمية والبوابات الإلكترونية، وترتبط القيادة الإلكترونية كثيرا بصناع المعرفة.

يرى أغلب الباحثين أن الإدارة الإلكترونية تتكون من ثلاثة عناصر رئيسية وهي: (كافي، 2012، صفحة 76)

- ❖ عتاد الحاسوب HARDWARE: الكمبيوتر بكل مكوناته كالذاكرة ولوحة المفاتيح والفأرة وأي أجهزة تلحق به.
- ❖ البرمجياتSOFTWARE: تشمل برامج نظام الكمبيوتر وبرامج متصفح الأنترنت وبرامج الإدارة الإلكترونية.
- ❖ شبكات الاتصالاتCOMMUNICATION NETWORK: تشمل كل برامج الاتصال كالأنترنت السلكسة واللاسلكية والأنترانت والإكسترانت.
- ❖ صناع المعرفةKNWLEDGE WORKERS: وهذا العنصر يدخل في تكوين العناصر السابقة ويمزج بينها وقد يسمى أيضا القيادة الرقميةDIGITAL LEADERSHIPS.

4.3 تجربة الجزائر في الإدارة الإلكترونية:

ترى الباحثتين مترر وبولقواس أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر حققت الكثير من الانجازات ومن أهمها: (بولقواس، 2020، صفحة 39)

- تنصيب شبكة حكومية داخليةIntranetوالتي تسمى اختصارا RIG;
- وضع برنامج IDARAعلى مستوى الوظيف العمومي;
- جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية
- إطلاق أنظمة الدفع البنكي والحسابات البريدية وبطاقات السحب الإلكتروني CAB.DAB.TBE ;
- موقع إلكتروني لتسجيل المرشحين لشهادتي التعليم المتوسط والبكالوريا;
- موقع إلكتروني لإعلان نتائج امتحان شهادتي التعليم المتوسط والبكالوريا;
- اصدار بطاقة الشفاء الإلكترونية للضمان الاجتماعي;
- التعليم الإلكتروني وأرضية الترشح للماستر ومسابقة الدكتوراه;
- موقع sndl للتوثيق الذي يوفر آلاف المراجع والبيانات من قواعد البيانات الموثقة ويحتوي كذلك على بوابات رقمية مهمة للباحثين والأساتذة كبوابة أطروحات الدكتوراه وبوابة المجلات العلمية والنشر الإلكتروني والمكاتب الجامعية المهمة جدا في البحث العلمي;
- إصدار السجل التجاري الإلكتروني والبوابة الرقمية سجل كوم الخاصة بالمركز الوطني للسجل التجاري والتي تقدم العديد الخدمات الإلكترونية لأعوان النشاط الاقتصادي;
- رقمنة قطاع العدالة الذي سمح بتقديم العديد من الخدمات كشهادة الجنسية الإلكترونية وصحيفة السوابق العدلية الإلكترونية

ونظرا لأهمية هذه الإنجازات فإن الكثير من القطاعات تبحث سبل الانخراط في الرقمنة لتحسين أدائها والانسجام مع الحكومة الإلكترونية، فالإدارة الإلكترونية باتت كالموضة العالمية فهي من آخر صيحات الإدارة والإدارة العمومية إن جاز التعبير، لكن ما يعيب التجربة الجزائرية هو عدم تفعيل الإدارة البينية بشكل كامل، وايضا عدم الاستفادة من بطاقة التعريف الوطني البيومترية التي بقيت مجرد ديكور يزين واجهة الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهذا بسبب عدم تفعيل هذه البطاقة التي تحتوي شريحة إلكترونية ممكن

أن تضم كل المعلومات الرئيسية والفرعية لحاملها كـــ: الاسم، واللقب، والعنوان، والوظيفة، والبريد الإلكتروني، ورقم الهاتف، ورقم التعريف الوطني، وأرقام الحسابات البنكية والبريدية، وزمرة الدم، والحالة العائلية...إلخ. لكن ما يلاحظ أنها تستخدم كبطاقة عادية حيث كثيرا ما يطلب صورة طبق الأصل عنها في مختلف الملفات، وأيضا فإن الملفات الورقية عبارة عن انتكاسة لأن الدول الإلكترونية كدبي مثلا لا تستخدم الورق(الباحث).

وبالرجوع إلى تجربة الجزائر تجب الإشارة إلى مشروع الجزائر الإلكترونية2013 ويرى أغلب الباحثين في الجزائر أن مشروع الجزائر الإلكترونية2013 هو البداية الفعلية لتجسيد الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، ويحمل هذا المشروع رؤية استراتيجية لتحسين حياة المواطنين لتحقيق الرفاهية الإلكترونية وإدماج المؤسسات الجزائرية الخاصة والعمومية ضمن تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وأشركت جميع القطاعات الوزارية في بلورة هذا المشروع مع اسناد مهمة التنفيذ لوزارة البريد والاتصالات كونها المختص الرئيسي في هذا الميدان وطبعا بمشاركة الوزارات الأخرى لا سيما الخبراء من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة الدفاع الوطني، وسطر المشروع 13 محورا رئيسيا كما يلي كما أعلنتها وزارة البريد وتكنولجيا الاتصال : (بولقواس، 2020، الصفحات 36-37)

1) تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
2) تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المؤسسات.
3) تطوير الآليات والاجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
4) دفع تطور الاقتصاد الوطني المبني على المعرفة.
5) تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
6) تطوير القدرات البشرية.
7) تدعيم البحث في مجال التطوير والابداع.
8) ضبط الإطار التشريعي والتنظيمي.
9) المعلومة والاتصال.
10) تثمين التعاون الدولي.
11) آليات التقييم والمتابعة.
12) الاجراءات التنظيمية.
13) الموارد المالية.

يلاحظ أن هذه المحاور موضوعة بعناية، ودقة لتكون شاملة لجميع الأهداف التي تندرج ضمن هذه المحاور العريضة، وهذه نقطة تحتسب لصالح المشروع حتى لو كانت نظرية، كما نستنتج أن المشروع لم يقف عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية فقط بل أيضا المؤسسات ومنظمات الأعمال، التي تحتاج إلى عصرنة ورقمنة إدارتها والتوافق مع إدارة المعرفة أو المنظمة المتعلمة، في ظل الاستخدام المتزايد للذكاء الاصطناعي، كما لم يغفل المشروع تحديث البنية التحتية وتحسين سرعة تدفق الأنترنت وأيضا التدفق العالي السرعة الذي تحتاجه بعض المنظمات ذات الخصوصية كمراكز البحث والشركات الاقتصادية الكبيرة. وغيرها، ومن المحاور أيضا تحديد الإطار التشريعي والتعاون الدولي الذي يتيح نقل الخبرات وبكل موضوعية فإن المحاور متكاملة ويجب أن توضع حيز التنفيذ، ومن المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية بالجزائر نجد:

- الأزمة المالية وعدم كفاية الميزانية العمومية
- قلة الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- البيروقراطية وثقل إجراءات التنفيذ
- ارتفاع تكلفة الاتصال بالأنترنت حيث تمثل حزمة الأنترنت عبر الهاتف المحمول 1جيغا 5.55% من الحد الأدنى للأجور في الجزائر بينما تبلغ 2.1% فقط في تونسو2.3%في مصر، و0.4% في المغرب، أما بالنسبة للأنترنت الثابت فإن تكلفة الاتصال بتدفق 20ميغا في الثانية تمثل 21% من الدخل الشهري فالجزائر بينما تبلغ 4.5% في تونس و2.9% في مصر.(**houda, 2018 ,page504–505**)

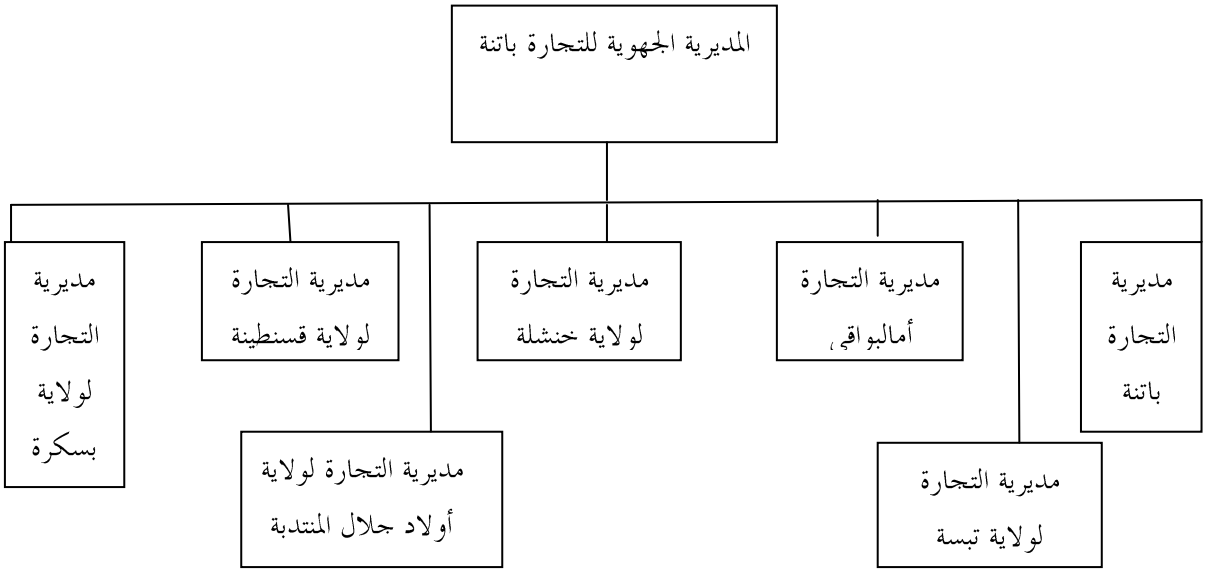
4.دراسة حالة مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة:

تعتبر مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة واحدة من المديريات التنفيذية التي تمثل الوزارات على المستوى المحلي بإشراف من والي الولاية الذي يرأس الجهاز التنفيذي، وعليه تعتبر ممثلة لوزارة التجارة وترقية الصادرات على المستوى الولائي والتي اخترنا تقديمها كدراسة حالة لهذا البحث.

1.4 تقديم المديرية:

تعتبر واحدة من المديريات التنفيذية للولاية وهي تابعة مركزيا لوزارة التجارة وترقية الصادرات، وتتبع هيكليا لمديرية التجارة باتنة التي تضم مديريات خمس ولايات هي: باتنة–خنشلة–أم البواقي–بسكرة– قسنطينة، وتتكون من05مصالح وهي:

الشكل (01): مخطط بياني لمديرية باتنة الجهوية



المصدر: (موقع وزارة التجارة وترقية الصادرات)

وزعت الوزارة المديريات الولائية التي يقدر عددها بـــ 58 (48 ولاية +10 ولايات منتدبة) على ثمانية8 مديريات جهوية وهذا لتخفيف التركيز الإداري وزيادة الفعالية في الاتصال، حيث تقوم المديريات الجهوية بمراقبة ومتابعة المديريات التابعة لها، بينما تقوم تقوم الوزارة بمتابعة المديريات الجهوية .

الجدول(01): المديريات الجهوية لوزارة التجارة وترقية الصادرات

المديرية الجهوية	الولايات التابعة لها
المديرية الجهوية الجزائر	الجزائر- بومرداس - تيبازة
المديرية الجهوية البليدة	بليدة — بويرة - تيزي وزو- مدية عين الدفلة - جلفة
المديرية الجهوية عنابة	عنابة- سكيكدة- سوق أهراس-الطارف — قالمة
المديرية الجهوية وهران	وهران- تلمسان- سيدي بلعباس عين تيموشنت- مستغانم
المديرية الجهوية بشار	بشار- نعامة - تيندوف - أدرار- البيض- بني عباس- تيميمون - برج باجي مختار
المديرية الجهوية سطيف	سطيف — جيجل برج بوعريريج مسيلة- ميلة — بجاية
المديرية الجهوية باتنة	باتنة — قسنطينة أم البواقي — تبسة -خنشلة - بسكرة - أولاد جلال
المديرية الجهوية سعيدة	سعيدة — تيارت - غليزان - شلف تيسمسيلت -معسكر
المديرية الجهوية ورقلة	ورقلة — غرداية - الوادي — اليزي - تمنراست - لغواط - تقرت - المغير - المنيعة - جانت- عين صالح - عين قزام

المصدر: (موقع وزارة التجارة وترقية الصادرات)

تعتبر المديريات الجهوية حلقة وصل بين الوزارة والمديريات الولائية، ومن مهامها: إعداد برنامج التحقيقات المتخصصة، متابعة حصائل الرقابة، إعداد برنامج التكوين، متابعة الأعمال الحملات التوعوية كقافلة حماية المستهلك وقمع الغش...إلخ. (الباحث باعتمادة على خبرته المهنية) وفيما يلي مهام المصالح الخمسة:

1- **مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي**: هذه المصلحة تنظم الأسواق الجوارية وأسواق الجملة وتقدم الاحصاءات وترصد حركة الأسعار اليومية كما تعمل على ترقية الصادرات وتنظيم التجارة الخارجية، من الخدمات التي تقدمها هذه المصلحة رخص الإستيراد، رخص البيع بالتخفيض والبيع بالترويج.

2- **مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة**: هذه المصلحة تقوم بعملية الرقابة القانونية حول قواعد وشروط الممارسات التجارية، كما تراقب الممارسات المخلة بحرية المنافسة وترصد المؤشرات المنافية لها، وكذلك تقوم بتحقيقات متخصصة مبرمجة لكل ثلاثي.

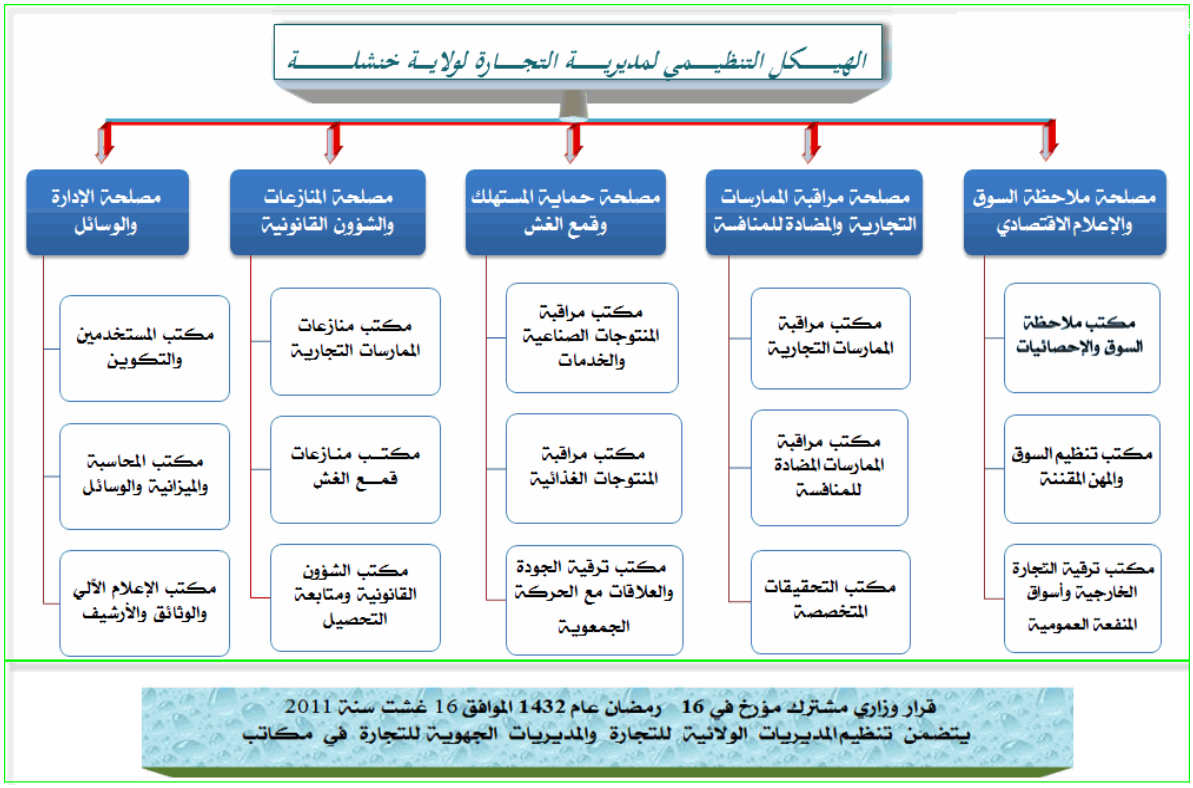
3- **مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش**: تقدم هذه المصلحة رقابة على الأنشطة الغذائية كالنظافة وفترة الصلاحية وشروط الحفظ والعرض كما تراقب النشاطات الصناعية لمنع الغش، وتشجع هذه المصلحة على ترقية العمل الجمعوي الذي له علاقة بمهامها وتقوم هذه المصلحة بالإشراف على القوافل التحسيسية وعملية الإطعام في الامتحانات الرسمية.

4- **مصلحة المنازعات والشؤون القانونية**: تقوم هذه المصلحة بحفظ المحاضر القانونية لغرامات المصالحة، وتقديم المحاضر الموجهة للعدالة التي حررت غيابيا أو رفض أصحابها توقيع غرامات المصالحة، كما تشرف على كل النزاعات ضد ولصالح المديرية حيث تعتبر الممثل القانوني لها.

5- **مصلحة الإدارة والوسائل:** هذه المصلحة مكلفة بتسيير الموارد البشرية من أجور وترقيات وخصومات وعقوبات...إلخ كما تسير الشق المالي والمحاسبي حيث تشرف على تسيير الميزانية بكل من نفقات التسيير والتجهيز، ومن أدوارها مثلا حفظ حظيرة السيارات وتسخيرها لخدمة مهام المصلحة والمصالح الأخرى.

تتكون كل مصلحة من 03 مكاتب وفقا لما هو موضح في الصورة أدناه

الصورةرقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة لولاية خنشلة



المصدر: (موقع مديرية التجارة لولاية خنشلة)

وتتبع للمديرية ثلاثة مفتشيات إقليمية للتجارة هي: مفتشية دائرة أولاد رشاش– مفتشية دائرة ششار–مفتشية دائرة قايس وكذلك غرفة التجارة شيليا و المركز المحلي للسجل التجاري الذي له شخصية معنوية واستقلال إداري ومالي غير أنه يتبع لمدير التجارة الولائي

"وفقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 03 – 409 المؤرخ في 10 رمضان 1424 الموافق لـــ 05 نوفمبر 2003 الذي ينص على تنظيم ومهام المصالح الخارجية للوزارة فإن مهام المديرية الولائية للتجارة تتمثل في تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش . تكلف بهذه الصفة، بما يأتي:

- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة واقتراح كل التدابير من أجل تكييفها.
- السهر على احترام القواعد المتعلقة بالمنافسة وضمان مراعاة شروط التنافس السليم والنزيه بين المتعاملين الاقتصاديين
- المساهمة في تطوير وترقية قانون المنافسة فيما يخص نشاطات إنتاج وتوزيع السلع والخدمات،
- متابعة تطور الأسعار عند إنتاج واستهلاك السلع والخدمات الضرورية و / أو الاستراتيجية،

السهر على تطبيق سياسة الرقابة الاقتصادية وقمع الغش،

- تنظيم تسيير الشؤون القانونية والمنازعات المرتبطة بنشاط المراقبة ومتابعة تطبيق قرارات العدالة والتكفل بها، عند الاقتضاء،

- وضع نظام إعلامي حول وضعية السوق بالاتصال مع النظام الوطني للإعلام،
- متابعة النشاطات المرتبطة بعمليات التجارة الخارجية على المستوى المحلي، لاسيما الصادرات خارج المحروقات،
- القيام بالتحقيقات ذات الطابع الاقتصادي، بالاتصال مع الهياكل المعنية،
- تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين والجماعات والمستعملين والمستهلكين في ميدان الجودة وأمن المنتوجات والنظافة الصحية،
- تطوير الإعلام وتحسيس المهنيين والمستهلكين، بالتنسيق مع جمعياتهم،
- اقتراح جميع الإجراءات الرامية إلى تحسين وترقية جودة السلع والخدمات المطروحة في السوق وكذا حماية المستهلك،
- المشاركة مع الهيئات المعنية في جميع الدراسات والتحقيقات وأعمال صياغة المقاييس العامة أو الخاصة في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن المطبقة على المنتوجات والخدمات،
- اقتراح برامج تكوين وتحسين المستوى وإعادة التأهيل لصالح الموظفين،
- تنظيم وضع الرصيد الوثائقي والأرشيف وتسييره.

كما يمكن إنشاء أقسام إقليمية للتجارة ، إذا فرض ذلك حجم النشاط الاقتصادي والتجاري أو بعد التجمعات الحضرية عن مركز الولاية، وعلى مستوى ولاية خنشلة يوجد ثلاثة أقسام إقليمية : قسم إقليمي بدائرة قايس، الثاني بدائرة ششار والثالث بدائرة اولاد رشاش". (موقع مديرية التجارة وترقية الصادرات، 2022)

2.4 عرض نتائج المقابلة:

تمت المقابلة الأولى يوم 25ماي 2022 على الساعة الثامنة والنصف صباحا مع رئيس مكتب التحقيقات المتخصصة بمصلحة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة بمكتبه بمقر مديرية التجارة وترقية الصادرات بولاية خنشلة، وهذا لإتمام بحث حول الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية في الجزائر، واستهل رئيس المكتب حديثه بالقول أن الإدارة الإلكترونية تطبق بالتوازي مع الإدارة الورقية، فمثلا عند الإجابة عن مراسلة عن طريق البريد الإلكتروني ترسل نسخة أخرى ورقية وتحفظ نسخة منها، ر رغم أنه يمكن الاكتفاء بالمراسلة الإلكترونية وأرشفتها إلكترونيا، كما طرح المتحدث إشكالية وصل الاستلام الإلكتروني بأن المراسلة قد وصلت أو قد استلمت وهذا كدليل إلكتروني رغم أن بعض الجهات فعلا ترسل رسالة مفادها استلام المراسلة مع التاريخ والساعة وعدد صفحات الإرسال، وأشار المتحدث دوما أن تفعيل بطاقة التعريف البيومترية وتفعيل الدفع الإلكتروني للغرامات والمخالفات على مستوى المديرية مع توفير أجهزة لوحية لإمضاء المحاضر هو الكفيل بتفعيل حقيقي للإدارة الإلكترونية، وأيضا نوه بضرورة الاستفادة من شبكة الأنترانت وتفعيل الإدارة الإلكترونية بين المصالح والإدارات التابعة للمديرية وقال أنه من الضروري وجود تطبيقات تسمح بإرسال محاضر المخالفات التجارية بشكل إلكتروني للمحكمة، وفي ظل هذه النقائص تبقى الإدارة الإلكترونية مقتصرة على الأرضية الرقمية سجل كوم التي تمكن من البحث في قاعدة المعلومات الخاصة بالمتعاملين الاقتصاديين، كما يوجد تطبيق لاستخراج نسخة من سجل الحالة المدنية وهذا بغرض التأكد من الهوية وهذا ما ساعد كثيرا في اتمام الإجراءات القانونية، بالإضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني، وعن مستقبل الإدارة الإلكترونية قال بأن الثقافة الإلكترونية للشباب قادرة على تجاوز العمل الورقي.

تمت المقابلة الثانية يوم 25ماي 2022 على الساعة الثامنة والنصف صباحا مع رئيس مكتب الممارسات التجارية بمكتبه بمقر مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة وعند سؤاله عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية أجاب بأنه يوجد تطبيق رقمي يسمح بملأ نموذج رقمي للمحظر موحد من الوزارة ويكون في ورقتين فقط، ويمكن هذا النموذج من اختصار العملية وتحرير كافة الأوراق القانونية كأمر بالدفع و المحضر والإعذار وكذلك الوثائق القانونية كبطاقة المراقبة وبطاقة تسليم المحاضر، وأضاف ذات

المتحدث أن المديرية تستعمل قواعد بيانات السجل التجاري والبطاقية الولائية للحرفيين كأدوات رقمية تحسب من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وصرح أيضا أنه لو تحول إلى أنظمة معلومات تسمح بتحويل المحاضر إلكترونيا لرئيس المكتب إلى إمضائها وهذا لتقليل استخدام الأوراق. كما أشار أيضا أن المركز المحلي للسجل التجاري بخنشلة والذي يتبع لمدير التجارة وترقية الصادرات يقدم خدمات إلكترونية كما أن موقع الوزارة حسبه يقدم أيضا خدمات إلكترونية ومعلومات مهمة تحسب لصالح الإدارة الإلكترونية.

3.4 ملاحظات الباحث حول استخدام الإدارة الإلكترونية بالمديرية:

رغم اعتماد المديرية على العمل المحوسب–جهاز الكمبيوتر– في مختلف المصالح إلا أن ذلك غير كافي حيث يبقى العمل الورقي الصفة الغالبة على كل أعمال المصالح والمكاتب الموجودة في الهيكل التنظيمي، كالاستفسارات، والخصومات، وكشف الحضور، ومقررات العطل السنوية، والعطل المرضية، والبريد الوارد والصادر، التي تتخذ شكلا ورقيا وهو ما يؤخذ على المديرية، خاصة في ظل غلاء حزم الأوراق البيضاء A4التي وصل سعر بيعها في التجزئة إلى تسعمئة دينار جزائري للحزمة لذلك يجب التفكير في ترشيد استخدام الورق وتعويض المعاملات الخاصة به بمعاملات إلكترونية، تبدأ من القاعدة وهذا ما يستلزم توفير تطبيقات إلكترونية وأدوات تكنولوجية حديثة لمختلف المصالح وتعتبر بوابة سجل كوم تجربة ناجحة يجب تعميمها والاستفادة منها، وتتوفر المديرية على موقع إلكتروني https://www.dcwkhenchela.dz/، يعمل كأداة تحسيسية توعوية وايضا كوسيلة إعلامية عن نشاطات المديرية وللمديرية أيضا صفحة على الفيسبوك.

4.4 نتائج الدراسة واختبار الفرضية:

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بمديرية التجارة لولاية خنشلة جزئي وليس كلي رغم التحسن الكبير بعد استعمال تطبيق رقمي لقواعد البيانات الخاص بعملية الرقابة للأنشطة الاقتصادية، بما أن العمل الورقي موجود حتى ولو تم عن طريق الكمبيوتر والطابعة، فجوهر الإدارة الإلكترونية هو الاستغناء عن الورق، وترجع أغلب الأسباب إلى عدم وجود تعاون قطاعي كبير باستثناء الحالة المدنية، وتحتاج الإدارة الإلكترونية إلى دعم الإدارة العليا ولا يمكن إيعاز كل الأسباب إلى المديرية فهناك عوامل ذاتية وموضوعية مثل : ضعف التكوين الإلكتروني الذي يجعل التوجه الكلي للإدارة الإلكترونية صعب المنال، مقاومة التغيير للوسائل التكنولوجية الجديدة ورفض الأدوات الحديثة كإرسال البريد عبر الفاكس عوض البريد الإلكتروني وتحرير التقارير بالقلم عوض تحريرها وحفظها بالكمبيوتر وغيرها من الأمثلة التي تعبر عن ارتباط نفسي بالإدارة التقليدية والخوف والقلق من الإدارة الإلكترونية، الاعتياد على العمل الورقي، الأمية الإلكترونية لدى بعض المتعاملين الاقتصاديين، وعدم الوعي بكيفية الحصول على الخدمات الإلكترونية، وعليه تنفي صحة الفرضية بأن المديرية تستخدم الإدارة الإلكترونية بشكل جيد لأنها تستخدمها بشكل جزئي فقط، وتبقى الحلول وفرص التغيير قائمة خصوصا مع إطلاق السجل التجاري الإلكتروني ووضع تشريع خاص بالتجارة الإلكترونية، ويمكن ذلك إذا تحققت جملة من الشروط مع الاستعداد للتغيير لأنه ليس من السهل حذف أثر سنوات طويلة من الإدارة التقليدية الورقية.

5. خاتمة:

تعتمد الإدارة التقليدية على حكم المكتب أو البيروقراطية كظاهرة تنظيمية، وأول ما تلاحظه في المكتب هو تلك الأقلام الموجودة فوقه وقصاصات الأوراق والأوراق والملفات، فضلا عن الملفات والأوراق الموجودة في علب أرشيفية تزين خزانة المكتب والجدران التي تحيط به، ومع الزمن قد تجد الفوضى طريقها إلى هذا المكتب، لذلك عصرنة الإدارة العمومية تعتمد أساسا على أجهزة الكمبيوتر الموصولة بشبكة الأنترنت التي يطلق عليها المكتب الإلكتروني، الذي يحفظ المعلومات في قواعد بيانات مخزنة آليا عبر الحوسبة السحابية.

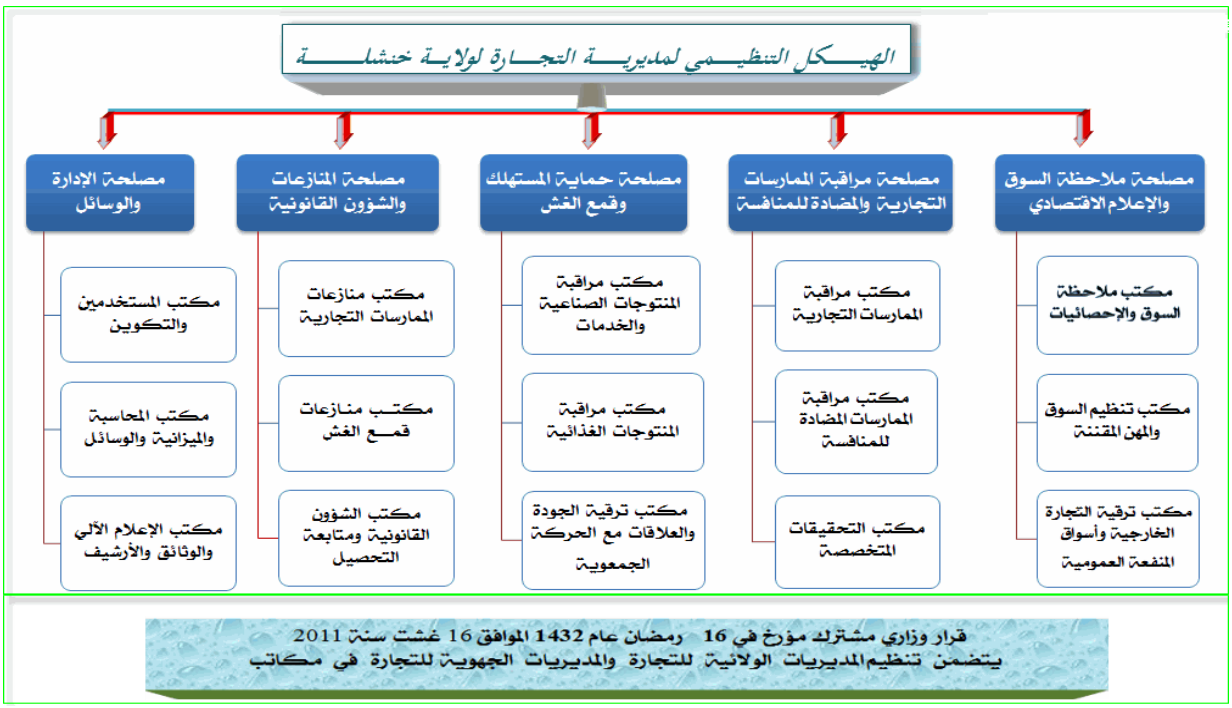
إن جل حكومات العالم اليوم تحاول الاستفادة قدر الإمكان من الإدارة الإلكترونية لتكون قادرة على تقديم خدمات تتميز بالجودة العالية، لذلك فهذه الدراسة هي من جملة الدراسات التي تؤيد هذا المسعى وتقترح الحلول المناسبة، بكل موضوعية وحيادية لذلك فالإدارة الإلكترونية في الجزائر أمام تحدي التقدم والتخلي عن السطحية، وعادة ما تفضل بعض الإدارات أو بعض الموظفين السير بقبعتين قبعة الإدارة التقليدية التي تعتبر آمنة في بعض الخصوصيات وقبعة الإدارة التقليدية التي تحتاج إلى دعم وحماية وعليه توصلت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية جزئي وغير كامل، ويحتاج إلى جهود إضافية تضاف إلى ما تحقق وتحسنه أيضا لأنه من مزايا الإدارة الإلكترونية أنها قابلة للتحسين دائما مع خبراء المعرفة الذين ينتجون برامج أحدث، وأيضا مع تقدم التكنولوجيا فالأجهزة الإلكترونية تعرف تقدما مستمرا لذلك تقترح الدراسة التوصيات التالية:

1. الاعتماد على أنظمة المعلومات الإدارية.
2. الاستفادة من شبكة الأنترانت والإكسترانت.
3. التعاون بين جميع المديريات وخاصة المتقاربة في النشاط.
4. تشجيع العمل الإلكتروني والعمل عن بعد.
5. تكوين الموظفين على استخدام الحاسوب بشكل جيد.
6. زيادة تدفق الأنترنت لتحسين جودة الاتصال.
7. فتح باب المقترحات لتعزيز عمل الإدارة العمومية كتفعيل الدفع الإلكتروني.
8. زيادة التنسيق بين مختلف المصالح خاصة مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي ومصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة، ومصلحة مراقبة الجودة وقمع الغش ومصلحة المنازعات من أجل نجاعة أكبر وتحسين الأداء.
9. تفعيل الرقابة الرقمية خاصة في توزيع المواد الغذائية المقننة الواسعة الاستهلاك كالحليب والسميد والزيت والسكر والفرينة.
10. تعويض التوقيع على ورقة الحضور بآلة كشف الحضور ببصمة الوجه أو اليد.

وتبقى الإدارة الإلكترونية استراتيجية لا بد لها من رقابة وتوجيه وتعديل للانحرافات التي من الطبيعي أن تكون، وفي ل الاستخدام المتزايد للأنترنت بالجزائر سواء من خلال الهواتف الذكية أو شبكة الهاتف الثابت فإن التحول الرقمي يبقى واعدا ولا يحتاج سوى إضافة لما تحقق في الواقع فمثلا الدفع الإلكتروني لفواتير الغاز والكهرباء والمحلات التجارية المزودة بوسائل الدفع الإلكتروني وكذلك استخراج شهادة الميلاد والجنسية دون التقرب من الإدارة أصبح حقيقة بعد أن كان في يوم من الأيام خيال.

5.الأشكال والرسومات البيانية:

الشكل رقم(01): الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة



المصدر: (موقع المديرية، https://www.dcwkhenchela.dz/index.php/direction/module-variations).

يعتبر هذا الهيكل التنظيمي موحد في كل الولايات ويعد شاملا كذلك، يشرف على كل مصلحة رئيس ،وكل مكتب رئيس أو أكثر حسب المناصب المالية المتوفرة. (الباحث باعتمادة على خبرته المهنية)

الصورة رقم(01): الموقع الإلكتروني للمديرية

يعد هذا الموقع وسيلة إعلامية إلكترونية وتعبر رسميا عن المديرية، يمكن أن يتضمن إعلانات للمتعاملين الاقتصاديين، تعريف بالولاية من حيث الموقع الجغرافي والخريطة الاقتصادية، والمقاصد السياحية، النصوص القانونية و نصائح للمستهلك.

الصورة(02): البوابة الرقمية سجل كوم

المصدر: https://sidjilcom.cnrc.dz/، آخر اطلاع بتاريخ2022/08/27 بتوقيت11:39

هذه البوابة الرقمية تستعمل كثيرا من قبل المديريات للحصول على هوية المتعاملين الاقتصادية وأرقام سجلاتهم التجارية والمعلومات المتضمنة كنوعية النشاط وحالته والعنوان التجاري...إلخ. (الباحث باعتمادة على خبرته المهنية)

6. قائمة المراجع:

- المقالات:

1. سامية مترر، بولقواس زرفة. (2020). الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 12(01)، 29-44.
2. سامية مترر، زرفة بولقواس. (2020). الإدارة العمومية في الجزائر واستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 12(01)، 29-44.
3. عفاف قميتي،فريحة بوفاتح. (مارس, 2018). التوجهات الحديثة لعصرنة الإدارة العمومية الجزائرية (الواقع والمأمول). المجلة المغاربية للاقتصاد والمناجمنت، 05(01)، 136-148.
4. فتيحة فرطاس. (2016). عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد، 02(15)، 305-322.
5. محمد عبد الرزاق محمدحمو خليل، زيد فوزي أيوب الشيخ. (2019). دور عناصر الإدارة الإلكترونية في تعزيز المرونة التنظيمية دراسة استطلاعية لعينة من الكليات في جامعة الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15(45)، 108-125.
6. *houda, L. (2018). l'administration électronique en algerie, entre plan et réalisations. Revue des scieces Economique , de Gestion et Science Comerciales, 11(02), 496-506.*
7. *sabrina, A. A. (2021, mars). E-administrationl: Concept, Enjeux, et Avantages. Revue Etudes E conomiques(15), 587-596.*

8. عباد عبد الهادي وبن سادات نصر الدين. (أفريل , 2022). أخلقة الإدارة العمومية، كآلية لتقويم السلوك الإداري في الجزائر. مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، 7، 295-316.

- المداخلات:

9. السعيد مقدم. (1992). واقع ومقتضيات تنمية الإدارة العمومية في الجزائر. الجزائر: المدرسة العليا للإدارة، 02-03-04ماي1992.

- مواقع الانترنيت:

10. مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية موقع مديرية التجارة وترقية الصادرات. (26 08, 2022). موقع مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة. تم الاسترداد من موقع مديرية التجارة وترقية الصادرات لولاية خنشلة: *https://www.dcwkhenchela.dz/index.php/direction/module-variations*

11. وزارة التجارة وترقية الصادرات. (بلا تاريخ). المديريات الجهوية للتجارة و ترقية الصادرات. تاريخ الاسترداد 19 10, 2022، من بوابة الوزارة: *https://www.commerce.gov.dz/ar/directions-regionales-du-commerce-et-de-la-promotion-des-exportations*

- الكتب:

12. عبد الرزاق السالمي علاء، ابراهيم السليط خالد. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: وائل.

13. عمر محمد درة. (2009). مدخل إلى الإدارة. حلب: ايبلا للعلوم السياحية والفندقية .

14. محمد جبريل وائل. (2016). دراسات إدارية معاصرة. عمان–الأردن: كنوز المعرفة.

15. مصطفى يوسف كافي. (2012). الإدارة الإلكترونية. دمشق، سوريا: دار رسلان للنشر والتوزيع .

16. منى رمضان محمد بطيخ. (2014). الإدارة العامة بين البيروقراطية والفساد الإداري. القاهرة، مصر: دار النهضة العربية.

17. ربحي مصطفى عليان. (2018). البيئة الإلكترونية (الإصدار الثانية). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع .